

**Справка по результатам анализа
 анкет для опроса получателей социальных услуг
 (их законных представителей) о качестве условий их оказания
 БУ «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»
 за 2021 год**

Общее количество обслуженных за месяц – 6302 чел.

Общее количество опрошенных (человек) /доля опрошенных от общего количества обслуженных за месяц (%) – 2732 / 43,4%

№ п/п	Наименование вопроса	Результат	
		Количество человек	Процентное соотношение
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2732	100
	Да	2616	97,8
	Нет, так как (нет необходимости)	116	2,2
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	2616	100
	Да	2616	100
	Нет, так как	0	0
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	2732	100
	Да	2575	94,3
	Нет, так как (нет необходимости)	157	5,7
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	2575	100
	Да	2575	100
	Нет, так как	0	0
5.	Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?	2732	100
	Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)	2732	100
	Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как	0	0
6.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?	2718	100

	Да	2718	100
	Нет, так как	0	0
7.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2713	100
	Да	2713	100
	Нет, так как (не пользуются)	0	0
8.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?	2732	100
	Да	2732	100
	Нет, так как	0	0
9.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники)?	2732	100
	Да	2732	100
	Нет, так как	0	0
10.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?	2732	100
	Да	2706	99,1
	Нет, так как (не пользовались)	26	0,9
11.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	2706	100
	Да	2706	100
	Нет, так как	0	0
12.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2732	100
	Да	2732	100
	Нет, так как	0	0
13.	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)	2732	100
	Да	2732	100

	Нет, так как	0	0
14.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	2732	100
	Да	2732	100
	Нет, так как	0	0
15.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: –		
16.	Ваш пол:	2732	100
	Мужской	801	29,3
	Женский	1932	70,7
17.	Ваш возраст:	2732	100
	от 18 до 30	371	13,6
	от 31 до 45	1090	39,9
	от 46 до 60	622	22,8
	61 и старше	649	23,7
18.	Укажите к какой группе Вы относитесь?	2732	100
	Пожилые граждане	717	26,2
	Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья	48	1,8
	Семья, имеющая ребенка-инвалида	67	2,5
	Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	275	10,1
	Инвалиды	205	7,5
	Молодые инвалиды	80	2,9
	Иная категория	1340	49
19.	Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:	2732	100
	полустационарная форма социального обслуживания	2614	95,7
	стационарная форма социального обслуживания	0	0
	социальное обслуживания на дому	118	4,3

Составил: Бажутина О.Ю., заведующий отделением информационно-аналитической работы

Дата составления: 29.12.2021